



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, 30 września 2025 r.

DOZIK-5.053.8.2025.HO

*Szanowna Pani,*

odpowiadając na petycję dotyczącą zapewnienia możliwości zwrotu towarów w każdym momencie, nawet jeśli minęło kilka lat od zakupu, pod warunkiem braku uszkodzeń i zniszczeń, a także podczas trwania okresu amortyzacyjnego, proszę przyjąć następujące wyjaśnienia.

Podstawowe uprawnienia konsumenta dokonującego zakupu towaru od przedsiębiorcy, związane ze zwrotem towaru, uregulowane są w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*<sup>1</sup>. Przedmiotowy akt stanowi transpozycję m.in. dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w *sprawie praw konsumentów*. W ślad za regulacjami Unii Europejskiej w ustawie o prawach konsumenta wprowadzono możliwość odstąpienia od umowy sprzedaży towaru zgodnego z umową, która obejmuje umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zgodnie z art. 27 przywołanej ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35. Jeżeli konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni. W wykonaniu tego prawa konsument może zwrócić towar przedsiębiorcy.

Uzasadnieniem wprowadzenia prawa do odstąpienia od umowy przy ww. kategorii umów jest zapewnienie konsumentowi ochrony wobec braku możliwości zapoznania się z towarem przed jego zakupem. Tym samym prawo odstąpienia od umowy umożliwia konsumentowi czas do namysłu i podjęcie racjonalnej decyzji, ogranicza nieuczciwe praktyki sprzedawców i wyrównuje szanse konsumenta w relacji z przedsiębiorcą, który jest od niego silniejszy ekonomicznie i informacyjnie.

W ocenie UOKiK możliwość wprowadzenia nieograniczonego czasowo prawa do odstąpienia, które przysługiwałoby w przypadku wszelkich umów dotyczących sprzedaży towarów zawieranych zarówno w lokalu, jaki i poza lokalem przedsiębiorcy, jest ograniczona z uwagi na cytowane wyżej regulacje europejskie. Odstąpienie od umowy ma na celu zapewnić

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2024 r. poz. 1796.

konsumentowi prawo do namysłu, gdy umowa została zawarta w okolicznościach, które mogły utrudniać podejmowanie decyzji. Określone w ustawie o prawach konsumenta warunki i terminy na jego wykonanie pozwalają na realizację tego prawa przez konsumentów.

*[Z poważaniem]*

Tomasz Chróstny  
Prezes  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

*/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/*

## KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (*ogólne rozporządzenie o ochronie danych*), informujemy, że:

<b>Administrator Danych Osobowych</b>	Administratorem Państwa danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
<b>Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych UOKiK</b>	Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: <a href="mailto:iod@uokik.gov.pl">iod@uokik.gov.pl</a> .
<b>Cele przetwarzania danych osobowych</b>	Dane osobowe są przetwarzane w celu analizy sygnału, zapytania z możliwością załączenia go do wystąpienia do przedsiębiorcy w trybie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub do akt postępowania administracyjnego oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacyjnego.
<b>Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych</b>	Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) i e) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
<b>Informacja o odbiorcach danych osobowych</b>	Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom zgodnie z prawem Unii Europejskiej lub prawem krajowym, np. do rzecznika konsumentów, do sądu ochrony konkurencji i konsumentów, uprawnionych organów ścigania. Odbiorcą danych osobowych mogą być organizacje konsumenckie udzielające porad w sprawach indywidualnych.
<b>Okres przechowywania danych osobowych</b>	Okres przechowywania danych osobowych reguluje instrukcja kancelaryjna UOKiK ustalana zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r., poz. 217 z późn. zm.), według której okres ten wynosi 5 lat od końca roku, w którym zakończono sprawę.
<b>Uprawnienia z art. 15-19 i 21 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679</b>	Mają Państwo prawo do dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do usunięcia danych osobowych jeśli dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem lub dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym. Mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw, skutkujący zaniechaniem przetwarzania danych osobowych, chyba że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą.
<b>Prawo do wniesienia skargi</b>	Mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych przez administratora narusza przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.
<b>Informacja o dobrowolności lub obowiązku podania danych osobowych</b>	Podanie danych osobowych jest dobrowolne.